



پورتال کاربران Self Service Portal

پورتال کاربران POB، این امکان را در اختیار سازمان شما قرار می‌دهد که قابلیت‌های POB را از طریق اینترنت، اینترنت و یا محیط‌های اکسترانت در میان مشتریان و گروه‌های پشتیبانی محلی، توزیع نماید. این فرایند کاربران نهایی را قادر می‌سازد که به اطلاعات به‌روز در POB دسترسی داشته باشند و از این طریق به آزادسازی منابع در سازمان پشتیبانی و همچنین بهینه‌سازی گردش کار کمک می‌نماید.



تعامل با پیشخوان خدمات POB

برنامه‌های کاربردی اینترنت / اینترنت نرم‌افزار POB، در تعامل کامل با سیستم POB موجود هستند. با این امکان، علاوه بر دسترسی به داده‌های موجود POB که به طور مداوم توسط مرکز پشتیبانی به‌روز می‌شوند، قادر به انجام موارد زیر خواهید بود:

- پیگیری وقایع و مشکلات خود
- اولویت‌بندی وقایع و مشکلات خود
- بستن وقایع هنگام حل آن در مرحله‌ای دیگر
- دیدن اسناد و مدارک راه حل بدون تماس با بخش خدمات
- برقراری ارتباط با پیشخوان خدمات خود، از طریق POB
- اختصاص خودکار وقایع به گروه‌ها و افراد با توجه به مهارت‌های آن‌ها

مدیریت تماس

نرم‌افزار POB مشتریان شما را قادر به تعامل سازنده با مرکز پشتیبانی شما می‌نماید:

- ثبت تماس‌های درخواست
- مستندسازی تماس‌های خدمات و مشکلات
- پیگیری تماس‌ها و مشکلات بدون تماس با پشتیبانی
- مشاهده تاریخچه درخواست
- تشخیص راه‌حل وقایع و مشکلات با استفاده از پایگاه دانش POB
- جستجو در پرسش و پاسخ‌های متداول FAQ

این خدمات موجب حل سریع وقایع و مشکلات، ارتباط مداوم مشتریان با شما بدون تماس تلفنی و ثبت مشکلات (رویدادهای خدمات) در هر زمان و مکان خواهد شد.

مزایا برای سازمان شما

با استقرار POB، مشتریان توانایی حل بسیاری از مشکلات خود را یافته و پرسنل پشتیبانی تماس‌های کمتری دریافت خواهند کرد، در نتیجه سازمان شما می‌تواند با کمترین پرسنل، خدمات پشتیبانی را حتی بهتر از قبل ارائه نماید.

مزایا برای کاربر نهایی

مشتریان می‌توانند با استفاده از پورتال کاربران و از طریق یک مرورگر اینترنت با POB مرتبط شده و به اطلاعات وقایع مربوطه در هر زمان و بدون تماس با مشاور دسترسی داشته باشند. علاوه بر این، آن‌ها قادر به پیگیری فرآیند پشتیبانی و به روزرسانی واقعه با اطلاعات جدید مربوطه خواهند بود.

دنیای تجارت به سرعت در حال تغییر است و ضرورت وجود برنامه‌های کاربردی قوی برای پشتیبانی از فرآیندهای کسب و کار به منظور حفظ توان رقابتی و پیشرو نگه داشتن شما نسبت به رقبایان، بر هیچ کس پوشیده نیست. پورتال کاربران POB شما را در افزایش و کنترل خدمات پشتیبانی یاری می‌رساند و به طبع آن مشتریان شما از کیفیت پشتیبانی و جریان پیوسته اطلاعات مربوط به وضعیت، که در اختیارشان قرار می‌دهید قدردانی خواهند نمود.



Group	esponsible	Status	توضیحات	زمان ایجاد	شماره
SD	Nilssen		لیپ تاب جدید با پیگردنی بیش فرض فراد جریان	1391/09/30 100284	
SD	Nilssen		خطای شناخته شده - دسترسی SAP با - در جریان	1393/11/08 100461	
HVV	Hansen		بظرف شکسته می بایستی جایگزین شود در جریان	1393/11/23 100470	
HVV	Greve		تعداد خانگ محظ در دانستن خانگت - شاد جریان	1393/11/23 100471	

پورتال کاربران به مشتریان نهایی این امکان را می‌دهد که درخواست سرویس ارسال نمایند، در میان اطلاعات ثبت شده در پایگاه دانش جستجو کنند و یا مشکلات را گزارش دهند.

اطلاعیه‌ها

شما می‌توانید اطلاعات مهم را با استفاده از پیامی جلب توجه کننده به کاربران یا گروه‌هایی از آن‌ها، هنگام ورود به پورتال کاربران POB انتقال دهید.

اختصاصی سازی با توجه به نیاز شما

پورتال کاربران POB می‌تواند بسته به نیاز شما، با ظاهری که متناسب با صفحه اصلی و مشتریانانتان باشد تغییر یابد.

ساختار قوی

ساختار POB امکان دسترسی ایمن و کارآمد به تمام داده‌ها و تعاملات موجود را فراهم می‌آورد. سرور وب، به عنوان دروازه‌ای بین مرورگر وب و پایگاه داده POB عمل می‌نماید. با توجه به یکپارچگی کامل داده‌ها در پورتال کاربران، دسترسی و به روز رسانی پایگاه داده POB می‌تواند به راحتی انجام گیرد.

ترافیک امن

سرور وب IIS می‌تواند پروتکل رمزگذاری SSL 128/256-bit را با امنیت کامل اجرا نماید. در اکثر مواقع، تنها چیزی که شما به آن نیاز دارید یک گواهینامه SSL است تا بتوانید از طریق آن، این سیستم را به کار اندازید. نهایتاً با نصب SSL در IIS قادر خواهید بود POB را با استفاده از HTTPS و SSL اجرا نمایید.

فروشگاه اینترنتی POB

پورتال کاربران POB، قابلیت افزودن فروشگاه اینترنتی را نیز دارا است. در فروشگاه اینترنتی POB کاربران می‌توانند کالا یا خدمات سفارش دهند، این کار از طریق دسترسی به کاتالوگ کالا و کاتالوگ خدمات، امکان پذیر می‌باشد.

فروشگاه اینترنتی POB نقش-محور است، لذا برای هر کاربر آنلاین، تنها مواردی را نمایش می‌دهد که او از میان آن‌ها حق انتخاب دارد. این قابلیت، یافتن موارد مورد نیاز کاربر را ساده می‌نماید.

بدین ترتیب کاربران حق انتخاب‌های خود و اطلاعات مربوط به هر محصول را می‌بینند و درخواست خرید، بدون درگیر ساختن مرکز خدمات، برای اخذ تأییدیه ارسال می‌شود. در نتیجه مرکز خدمات سازمان از انجام برخی امور رهایی خواهد یافت.

با استفاده از قابلیت‌های فوق‌العاده فروشگاه اینترنتی Wendia که شامل خریدهای خودکار و فرآیندهای موجودی انبار می‌گردد، حجم کار مرکز خدمات سازمان شما کاهش بیشتری خواهد داشت.

فروشگاه اینترنتی، بخشی از کارکرد مدیریت انبار و خرید POB می‌باشد.



«ما در بخشی که مشتریان در پورتال از Self Service استفاده می‌نمایند و از طریق ایمیل (به جای تلفن) با بخش پشتیبانی ارتباط برقرار می‌کنند، شاهد تغییرات فوق‌العاده‌ای هستیم. استفاده از چنین پورتالی، ابزاری را برای رسیدگی سریعتر به موارد در اختیار قرار می‌دهد و بدین ترتیب اولویت‌بندی را می‌توان با توجه به اصل «اولین مشتری در صف انتظار، مستحق اولین خدمت است» به شکل عادلانه‌تری کنترل نمود.»